

Everyone's Smart University

College of Management

master of Business Administration



**"The impact of the quality of work environment on achieving administrative
creativity in the management and maintenance department at Saudi Telecom**

Company in Al -Ahsa "

Preparing students

Mohammed Khaled Alaklabi	20223006416
Meznah Abdulaziz Abdulsalam Saad	20223006342
Shaheen Abdulaziz Al muharfi	20213000275

Advisor:

Dr. Walid Suliman

2023



جامعة الجميع الذكية

كلية الإدارة

ماجستير الإدارة

"أثر جودة بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري بإدارة التشغيل والصيانة في
شركة الاتصالات السعودية بالإحساء"

"The impact of the quality of work environment on achieving administrative
creativity in the management and maintenance department at Saudi Telecom

Company in Al -Ahsa "

اعداد الطلاب /

- 1- محمد خالد الاكلي 20223006416
- 2- مزنة عبد العزيز سعد 20223006342
- 3- شاهين عبد العزيز سالم 20213000275

المشرف:

د. وليد سليمان

2023 م

بسم الله الرحمن الرحيم

شكرو وتقدير

الحمد والشكر لله رب العالمين وبه نستعين والصلاة والسلام على رسوله الأمين محمد سيد

الأنبياء وخاتم المرسلين وعلي آله الطيبين واصحابه الميامين.

لا يسعنا ونحن نقدم هذه الدراسة الان ان نسجل الشكر والامتنان والعرفان بالجميل الي

الدكتور/ وليد سليمان

المشرف علي هذه الدراسة لما قدمه لنا من توجيهات سديدة ورعاية علمية واءاء قيمة كان

لها الاثر الكبير في اغناء تلك الدراسة واخراجها بهذه الصورة

كما نتقدم بالشكر الى إدارة جامعة الجميع الذكية (ميد أوشن) وكل العاملين بالجامعة لما

قدموه لنا من مساعدة فلمهم جزيل الشكر

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على اهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل الشركة الوظيفية وعلى زيادة وتطوير الابداع الوظيفي والاداري في العمل. كما نعلم جميعاً هناك العديد من مجالات الابتكار الوظيفي سواء كان ذلك في صياغة الاستراتيجيات أو الخطط أو ابتكار الأساليب والأنظمة أو تنظيم مهارات وقدرات القوى العاملة أو في أحدث استجابة للمتطلبات البيئية من حيث السلع والخدمات في الوقت الحالي أصبح الابداع الإداري حاجة ملحة في كل المؤسسات والشركات وكان لابد من توفير البيئة المناسبة سواء كانت الخارجية أو الداخلية وتؤثر بيئة العمل المناسبة من جميع الجهات مثل توفير بنية تحتية جيدة وطقس جيد ومرافق عامة وحواجز وغيرها على أداء العاملين في الشركة إن بيئة العمل تشمل الهيكل التنظيمي والحواجز وظروف العمل المختلفة مجتمعة والتي اذا تحققت بشروط وكفاءة عالية يؤدي ذلك إلى تحقق مفهوم الإبداع الإداري و يمكن تحويل العديد من المجالات إلى فرص إبداعية ضخمة وتعظيم قدرة وإمكانات المنظمات الإدارية وتكوين قيادة إدارية قادرة على مواجهة الظروف الصعبة كما تستطيع أن تستثمر مواهب العمال وبالتالي تحقيق أقصى درجات الإبداع لجميع العاملين بإدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة الدراسة بناء على مقاييس ودراسات سابقة كأداة لجمع البيانات اللازمة وزعت على عينة عشوائية من الموظفين الإداريين والفنيين والعمال مكونة من 120 موظف استرجع منها 100 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي بالاعتماد على برنامج رياضية وإحصائية وقد خلصت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- لبيئة العمل بعناصرها أثر سلبي على الإبداع الإداري لدى الموظفين بإدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء وهذا يرجع لرغبة العاملين في الإبداع حتى لو لم توفر لهم البيئة المناسبة لذلك مستوى الإبداع الإداري لدى الموظفين ب إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء عالي مما كون اتجاهات إيجابية نحو التجديد والقدرة على انتاج أساليب جديدة في العمل
- تعتبر بيئة العمل الحيز والمحيط الذي يعمل فيه الإداري داخل الشركة فهي تعتبر عاملا مهما في تحقيق طموحاته وأهدافه خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود.
- ومن اهم التوصيات والمقترحات التي خلصت اليها الدراسة ما يلي:
- ادخال نظام المحفزات والمكافئات والعلوات على الرواتب ضمن انظمة العمل الادارية مما يدعم الابداع داخل إدارة التشغيل والصيانة لزيادة كفاءة الانتاج وزيادة الابداع الوظيفي.
- الاهتمام بمواكبة الحضارة والتقدم والعمل على استبدال الآلات القديمة بالحديثة المتطورة أكثر ذات تكنولوجيا مستحدثة توفر الوقت والجهد والمال.

Abstract

This study aims to identify the importance of the work environment for employees and workers within the functional company and to increase and develop functional and administrative creativity at work. As we all know, there are many areas of functional innovation, whether it is in formulating strategies or plans, innovating methods and systems, organizing the skills and capabilities of the workforce, or in the latest response to environmental requirements in terms of goods and services. Currently, administrative creativity has become an urgent need in all institutions and companies. The appropriate environment must be provided, whether external or internal, and the appropriate work environment affects all sides, such as providing good infrastructure, good weather, public facilities, incentives, etc., on the performance of employees in the company. This leads to the realization of the concept of administrative creativity, and many areas can be transformed into huge creative opportunities, maximizing the capacity and capabilities of administrative organizations, and forming an administrative leadership capable of facing difficult circumstances. It can also invest the talents of workers and thus achieve the highest levels of creativity for all employees of the Operation and Maintenance Department of the Saudi Telecom Company. In Al-Ahsa, the study relied on the analytical descriptive approach, where the study questionnaire was designed based on previous studies and standards as a tool for collecting the necessary data. It was distributed to a random sample of administrative, technical and workers employees consisting of 120 employees, of which 100 questionnaires were retrieved valid for statistical analysis based on a mathematical and statistical program. This study concluded To a set of results, the most important of which are:

- The work environment and its elements have a negative impact on the administrative creativity of the employees in the Operation and Maintenance Department of the Saudi Telecom Company in Al-Ahsa, and this is due to the desire of the workers to be creative even if the appropriate environment is not provided for them. Positive trends towards renewal and development and the ability to adopt new methods of work
- The work environment is the space and environment in which the administrator works within the company, as it is considered an important factor in achieving his ambitions and goals, especially if they have clear features and boundaries.

Among the most important recommendations and proposals concluded by the study are the following: • Introducing a system of incentives, bonuses and salary increases within the administrative work systems, which supports creativity within the operation and maintenance department to increase production efficiency and job creativity.

• Paying attention to keeping pace with civilization and progress and working to replace old machines with more advanced modern ones with innovative technology that saves time, effort and money.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	البيان
1	الغلاف عنوان البحث
3	الاهداء والشكر
4	المستخلص
7	فهرس محتويات البحث
9	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
10	أولا: مقدمة عامة
11	ثانيا: مشكلة الدراسة واسئلتها
12	ثالثا: أهمية الدراسة
13	رابعا: أهداف الدراسة: خامسا: منهج وخطة البحث
14	سادسا: حدود ومتغيراته الدراسة
15	سابعا: فرضيات الدراسة
16	ثامنا: مصطلحات الدراسة
18	تاسعا: الدراسات السابقة
22	الفصل الثاني الإطار النظري
23	الإطار النظري
23	المبحث الأول بيئة العمل
23	الأول: بيئة العمل ومكوناتها وابعادها
26	ثانيا: علاقة البيئة بالشركة والعاملين بتلك الشركة
27	ثالثا: أنواع بيئة العمل والمتغيرات
27	رابعا: بيئة العمل الداخلية في الشركة:

32	خامسا: العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية
33	المبحث الثاني: الابداع الإداري
33	أولا تعريف الابداع
35	ثانيا: مراحل الإبداع
39	ثالثا: مجالات الإبداع الإداري
41	رابعا: معوقات الإبداع
44	الفصل الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
45	أولا: منهجية الدراسة الميدانية
45	ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة
46	ثالثا: أداة الدراسة
47	القسم الأول: البيانات الشخصية.
49	القسم الثاني: فرضيات الدراسة أثر جودة بيئة العمل
49	أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات
52	الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتحليلها والتوصيات
53	أولا: ملخص نتائج الدراسة
53	ثانيا: عرض البيانات وتحليلها
62	ثالثا: نتائج الدراسة
63	رابعا: توصيات ومقترحات
64	خامسا: الخاتمة
65	المصادر والمراجع
67	الملاحق والاستبانة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: مقدمة عامة.

ثانياً: مشكلة الدراسة واسئلتها.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة.

خامساً: منهج وخطة البحث.

سادساً: حدود ومتغيراته الدراسة.

سابعاً: فرضيات الدراسة.

ثامناً: مصطلحات الدراسة.

تاسعاً: الدراسات السابقة.

أولاً: مقدمة عامة

أصبحت بيئة العمل في الشركات تتصف عادة بالتغير المستمر والسريع لمواكبة التطور مما استلزم تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة والمشاركة في صنع القرارات والسرعة في اتخاذها وقد أسهمت التطورات العلمية في دفع المنظمات والإداريين إلى السعي والتركيز نحو خلق ميزة تنافسية مستدامة بوصفها إحدى أهم مقومات البقاء في الوقت الحاضر وتحقيق التوازن بين مصالحها ومصالح الأفراد العاملين فيها إذ تسعى المنظمات وتجتهد من أجل تحقيق التفوق في البيئة التنافسية فيعد عنصر الإبداع الإداري أحد أهم مقومات البقاء والنجاح وعنصر تنافسي مهم يميز المؤسسات عن بعضها الأمر الذي جعلها بحاجة ماسة إلى إدارات إدارية مبدعة ومرنة لمعالجة القصور في الإمكانيات ورفع مستوى الأداء لتحقيق أهداف الشركة بكفاءة وفعالية ولتحقيق عنصر الإبداع الإداري لابد من أن يتم توفير مناخ ملائم وصحي يحتضن الإبداع والمبدعين وبيئة عمل مناسبة لتطوير وتشجيع وتنمية العنصر البشري وهو العنصر الأهم في بيئة التنظيم فهو يتأثر بها ويؤثر فيها وايضا يعتبر شريان نبض الشركة وهو الأساس في عملية إنتاج وتوليد الأفكار الجديدة والخلاقة ويقع علي عاتق الإدارة مسئولية تطوير العنصر البشري وتنمية الموارد البشرية في الشركة لتحقيق أهداف الشركة والعاملين بها معا لذا تسعى المنظمات جاهدة تخلق بيئة عمل تحرص على تطوير عنصر الإبداع والتفوق وكذا تنمية وتأهيل الأفراد من خلال توفير وتقديم الحوافز المادية والمعنوية وتشجيع العمل الجماعي الذي يحث الأفراد العاملين داخل فرق العمل على خلق وإنتاج الأفكار الحديثة والجديدة المبدعة وذلك لن يأتي إلا إذا توفرت بيئة عمل مناسبة وسليمة تدفع العاملين إلى إبراز قدراتها الإبداعية وتوظيفها بالشكل المناسب للوصول إلى أفكار وحلول فريدة فالإبداع يتطلب القدرة علي الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة وبالتالي القدرة علي التفكير بشكل مختلف ومبدع وفي النهاية يتم إيجاد الحل المناسب حيث ان الإبداع الوظيفي هو هدف رئيسي من أهداف ادارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في الاحساء فهو يقوي الشركة ويدعمها ويبنى لها مستقبلا واعدا يميزها عن غيرها من الشركات الأخرى والإبداع لا يأتي الا اذا توفر للموظف بيئة عمل تناسبه وترقى بأسلوبه للأفضل ليستطيع ان يبدي ويظهر ما لديه من قدرات ومهارات تلبي حاجات الشركة وتزيد من كفاءته.

ثانيا: مشكلة الدراسة واسئلتها

أصبح الابداع حاجة ومطلبا مهما واساسيا لكل الشركات والادارات ومنها ادارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في الاحساء ونجد ان البيئة التنظيمية للعمل ومكوناتها تشكل تحديا لاي تنظيم لما لها من أثر كبير على تقدم الشركة واستمراريتها وتحقق أهدافها وهو الوصول الي التميز والتفوق في الأداء وأيضا الحفاظ على الميزة التنافسية لدي الشركة في الوقت الحالي والمستقبل أيضا ولا يتم ذلك الا من خلال تنمية العنصر لبشري أساس العملية الإبداعية.

الإشكالية الأساسية: بناء على ما سبق يمكن صياغة السؤال الرئيسي التالي:

س- ما مدى تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري في إدارة التشغيل والصيانة في الشركة السعودية للاتصالات فرع الاحساء؟

فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما مفهوم الابداع الإداري وما هي عناصره ودور إدارة الموارد البشرية في عملية تطويره؟
- 2- ما هي علاقة الابداع الاداري بالأداء الوظيفي للموظفين؟
- 3- ما المقصود ببيئة العمل وابعادها وماهي اهم العوامل المؤثرة فيها؟
- 4- ما هي طرق توفير بيئة عمل مناسبة؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

تتسم أهمية هذا البحث لكونه يدرس اهم قضية تنظيمية قد تواجه الشركة ألا وهي بيئة العمل داخل الشركة ومدى تأثيرها على الابداع الوظيفي والاداري تكمن أهمية دراسة بيئة العمل في تمكين الشركة من التعرف على الأبعاد التالية:

أولاً- الأهمية العلمية للدراسة -

- تستمد أهمية هذه الدراسة من طبيعة العلاقة الموجودة بين بيئة العمل والإبداع الإداري والتأثير المباشر بينهما داخل شركة الاتصالات السعودية بالإحساء.
- معرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم بمعرفة مدى رضاهم عن عناصرها المكونة لها داخل الشركة.
- التركيز على أهمية المورد البشري وسلوكه الإبداعي في ظل بيئة عمل محفزة للإبداع والابتكار الاداري.
- معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها الإدارية والمادية المكونة لها داخل شركة الاتصالات السعودية.

ثانياً- الأهمية العملية للدراسة -

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية تطبيق نتائجها على أرض الواقع وإعطاء صورة عملية وواقعية لواقع الادارة محل الدراسة من خلال دراسته ميدانيا في إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء تعزيز فهم لسلوك العاملين بكافة مستوياتهم الإدارية عليا ووسطي ودنيا لأهمية بيئة العمل والإبداع الإداري داخل الإدارة والسعي للتوصل إلى بيئة عمل تضع المورد البشري ضمن أولوياتها لينتج عن ذلك ان يكون لديه الاستعداد لاستخدام مخزونه من الطاقة القصوى من الموارد البشرية ومكونات الأخرى لبيئة العمل لتحقيق الابداع الإداري واستثمار إخلاص العنصر البشري وكفاءته لتنمية ولائه لإدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بالإحساء.

رابعاً: أهداف الدراسة:

- ✓ دراسة مفهوم بيئة العمل داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية.
- ✓ إبراز العلاقة الموجودة بين عناصر بيئة العمل ومستوى الإبداع الإداري لدى موظفي إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بمحافظة الأحساء.
- ✓ دراسة إدراك شركة الاتصالات لمدى أهمية بيئة العمل لتحسين الاداء الوظيفي والإداري ومن ثم الابداع الإداري.
- ✓ تقديم إطار نظري لإبراز كل من مفهومي بيئة العمل والإبداع الإداري وتعميق فهمهما داخل إدارة التشغيل والصيانة في الشركة.
- ✓ تحديد العلاقة بين الابداع الوظيفي وبيئة العمل داخل إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالأحساء.
- ✓ التعرف على واقع الإبداع الإداري بكل أبعاده الأساسية لدى الموظفين في إدارة التشغيل والصيانة في الشركة السعودية للاتصالات بالأحساء.

خامساً: منهج وخطة البحث

لإنجاز بحثنا هذا والتوصل إلى إجابات عن التساؤلات المطروحة مسبقاً وبالتالى الإجابة على الإشكالية الرئيسية فقد اعتمدنا في هذه الدراسة في جزئها النظري على المنهج الوصفي التحليلي وذلك قصد استيعاب الإطار النظري للبحث وفهم عناصره وتحليل أبعاده معتمدين في ذلك على مختلف الكتب والمراجع العلمية المتاحة والمتعلقة بالموضوع محل الدراسة واستخلاص المعلومات المفيدة لنا والتي تساعدنا علي استيفاء الجانب النظري من الدراسة وأيضاً استخدام وسائل مساعدة أخرى مثل المجلات والمواقع الإلكترونية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمدنا في جمع المعلومات الخاصة بمتغيرات الدراسة على نموذج الاستبيان الذي يحتوي على أسئلة على مشكلة الدراسة وفرضياتها والخاصة بإدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية في محافظة الأحساء.

سادسا: حدود ومتغيراته الدراسة

- الحدود المكانية: إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمحافظة الأحساء في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: لقد أجريت هذه الدراسة في شهري شعبان ورمضان لعام 1444 هـ الموافق لشهري مارس وأبريل 2023 م.
- الحدود العلمية: استعرضت الدراسة بيان أثر جودة بيئة العمل علي تحقق الابداع الإداري والعوامل المؤثرة الأخرى مثل الهيكل التنظيمي والتدريب وطرق اتخاذ القرار ونظم التحفيز والمكافئات وظروف العمل بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الأحساء.
- الحدود البشرية: العاملين في إدارة التشغيل والصيانة من كافة المستويات الادارية التي سوف تشملها العينة الدراسة في شركة الاتصالات السعودية.

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: وهو جودة بيئة العمل داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بالأحساء.
- المتغير التابع: الابداع الإدارة وطرق تحقيقه داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بالأحساء.
- المتغيرات الديموغرافية: السن والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والوظيفة.

سابعا: فرضيات الدراسة

تعد الفروض من أهم مراحل البحث العلمي ومرحلة حساسة لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني.

الفرضية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي التدريب - الحوافز والمكافآت - القيادة الادارية – الرقابة – التكنولوجيا - ظروف العمل) على الإبداع الإداري في بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء.

الفرضية الثانية: ومفادها: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة بيئة العمل في إدارة التشغيل والصيانة ودرجة الابداع الإداري داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات بمنطقة الاحساء.

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير أبعاد بيئة العمل على الإبداع الإداري تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمنطقة الاحساء.

ثامنا: مصطلحات الدراسة

بيئة العمل:

وهي التي تشمل كل الحوافز والزيادات والمكافئات والظروف الاجمالية داخل نطاق العمل وهو ايضا المكان الذي يتم فيه المشاركة في تنفيذ القرارات والتعليمات والاورام المختصة بالموظفين والعملية الوظيفية.

بيئة عمل معنوية ونفسية:

هي كل ما يؤثر على نفسية الموظف من علاقات اجتماعية من قبل أصحاب العمل والزملاء حيث سوف يخلق مناخ ملائم لراحة نفسية أكبر اثناء تأدية المهام الوظيفية وهي بيئة غير ملموسة.

بيئة عمل مادية ملموسة:

وهي كل شيء يوجد داخل مكان العمل ملموس ومادية كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة وعدد ساعات العمل المحددة وفترات الراحة والعوامل المادية لها مدى تأثير كبير على طبيعة المادة الوظيفية.

البيئة الخارجية العامة:

هي تلك العوامل التي تؤثر على كافة المؤسسات لاو تخضع لسيطرة إدارة الشركة وتشمل كافة العوامل السياسية الاقتصادية الاجتماعية الثقافية القانونية والتكنولوجية.

الهيكل التنظيمي:

هو الذي بإمكانه تحديد مستويات الادارة ومناصب كل مدير على حدي داخل الشركة او الشركة والذي يحدد مرونة وتعقيد ورسمية الاشخاص في الشركة.

الانظمة والتعليمات:

الأوامر والنواهي وجميع الاجراءات التي تقع داخل العمل والتي معد لها مسبقا لتنفيذها وطريقة تطبيقها حرفيا دون الاخلال بأية شروط.

التدريب:

تطوير مهارات العاملين في الشركة وهي عملية مسبقة التخطيط ولها اهداف وقواعد محددة من اهمها زيادة كفاءة الموظفين ورفع قدراتهم الى المستوى المطلوب.

الحوافز والمكافآت:

كل شيء مادي او معنوي يمكن ان يزيد من انتاجية وابداع الموظف في الشركة.

التكنولوجيا الحديثة:

كل شيء يساعد العملية التنظيمية في تحويل كل مدخلاتها الى مخرجات في اقل وقت ممكن وسرعة دقة أكبر.

ظروف العمل:

هو الظروف المناخية الملائمة لتنفيذ العمل بكل دقة وهدوء وتركيز وبعيدة عن الضوضاء والضجيج.

السلوك الابداعي:

كل فكرة جديدة تخرج من الموظف تفيد وتزيد من تطور الشركة التنظيمية التي يعمل لصالحها.

المنافسون:

وهم جميع المنظمات التي تتنافس فيما بينها في الحصول على الموارد.

العملاء:

ويتمثل العملاء في الأفراد ولهيات التي تستهلك مخرجات الشركة من منتجات مختلفة.

الموردون:

الشركة تعمل في نظام مفتوح ولذلك فهي تعتمد في مدخلاتها على عدد من الموردين.

الحكومة:

بالإضافة إلى كونها من المستهلكين فهي مصدر للتشريعات والقوانين التي تحكم أداء الشركة.

تعريف الابداع:

هو القدرة على الحصول لحل مناسب لمشكلة ما لا يوجد حل لها وبطريقة جديدة وفريدة. وهو أيضا النظر

الى الاشياء والظواهر والاحداث بمنظور مختلف يحتوي الكثير من الذكاء وهو لا يكون لدى أي شخص.

تاسعا: الدراسات السابقة

الدراسة الاولى

دراسة عايد رحيل عيادة الشمري 2013 (: بعنوان " دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية" والتي هدفت إلى التعرف على دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية استخدام المنهج الوصفي الاستبانة كأداة لجمع البيانات وقد توصل الباحث من خلال دراسته إلى وجود ارتباط قوي بين بيئة العمل الداخلية ومستويات الالتزام التنظيمي أون هناك دور كبير لبيئة العمل الداخلية تعزيز ورفع درجة الالتزام التنظيمي.

الدراسة الثانية

دراسة قام بها كل من مرعي وياغي في قطاع الخدمة المدنية السعودية

وقد هدفت إلى التعرف على درجة الاختلاف في أداء المدراء السعوديين في ذلك القطاع وحول عدد من المتغيرات وهي: مستوى المنظمة سنوات الخبرة المؤهل العلمي عدد المرؤوسين. واستخدم الباحثان مقياسا خماسيا للترتب ووزعت استبانات الدراسة على عينة حجمها (٣٣٣) مديرا وقد مثلت العينة ٦٥ % من مجتمع الدراسة الكلي. وأظهرت نتائج الدراسة وجود دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين المدراء مبنية على المستويات الوظيفية وسنوات الخبرة. وأوصت الدراسة بضرورة إصلاح الأنظمة والإجراءات الإدارية وتحسين مستوى التعامل بين الموظفين من جهة وبينهم وبين الإدارة من جهة أخرى وتحسين الرواتب والأجور من أجل مساعدة الموظفين بتحقيق معيشة كريمة لهم ولأن يعولون.

الدراسة الثالثة

دراسة الشريف (2013) بعنوان: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة) تهدف الدراسة إلى دراسة دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: قيام إدارة التطوير الإداري بتطوير الهياكل التنظيمية على ضوء حجم وطبيعة العمل وتحديد الاحتياجات الوظيفية للعاملين كما أظهرت النتائج عدم وجود متابعة وعناية بالموارد المتاحة للجامعة كالمعدات والأجهزة والأدوات المكتبية المستعملة بالجامعة وقدمت الدراسة توصيات عدة أهمها: ضرورة توعية الإدارة العليا في كل جهة بأهمية مشاركة العاملين عند الرغبة بالقيام بإحداث تغيير مما يساعد في كسب ثقتهم وتأييدهم لها وضرورة تعاون إدارة التطوير الإداري مع الإدارات العليا في إعادة دراسة اجراءات العمل والتغلب على التعقيدات المتبعة وذلك لتسهيل العمل الإداري كما أوصت الدراسة بضرورة توعية الرؤساء بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل لعاملين مما يساعد في تحسين أدائهم.

الدراسة الرابعة:

دراسة عواد 2016: بعنوان التدريب وانعكاساته على كفاءة أداء العاملين بحث استطلاعي في المؤسسة العامة السورية للتأمين والتي أجريت على 54 موظف في المؤسسة العامة السورية للتأمين حيث درست أثر التدريب كمتغير مستقل على المتغيرات التابعة التالية كفاءة أداء العاملين - الجودة - الوقت - المهارة - روح الفريق بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التدريب وكفاءة أداء العاملين وهذا يعني وجود حاجة إلى التدريب لتحسين كفاءة أداء العاملين كما بينت وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل من التدريب والجودة والوقت والمهارة وروح الفريق.

وأهم ما أوصت به الدراسة:

- ضرورة قيام إدارة المؤسسة بالمحوث عليها بإقامة البرامج التدريبية بشكل جيد ومدرّس والذي من شأنه.
- تحسين أداء العاملين وبالتالي تدعيم مركز المؤسسة التنافسي.
- إجراء عمليات المناقلة وإعادة هيكلة المؤسسة من أجل وضع الشخص المناسب في المكان المناسب أي ممارسة الإثراء الوظيفي لرفع مستويات الخبرة والمعرفة والمهارة.
- الاهتمام بالكفاءات ذات الخبرات العالية من أجل الاستفادة من خبراتهم وأفكارهم في تأهيل الصف الثاني من الأفراد العاملين في المؤسسة.
- ضرورة الاستفادة من تجارب الدول الناجحة في برامج التدريب وفي مجال صناعة التأمين بما يحقق المصلحة المشتركة بين المؤسسة والمتعاملين معها من أفراد المجتمع.

الدراسة الخامسة

دراسة تطبيقية على الدوائر الحكومية في منطقة تبوك "هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي للعاملين في الدوائر الحكومية في منطقة تبوك وقد تم تصميم الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد العينة المكونة من (158) مفردة لقياس وجهات نظرهم وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة وقد توصلت الدراسة عند اختبار ابعاد استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في تحقيق الاداء الوظيفي بأن الاختيار والتعيين قد احتل المرتبة الأولى في مستوى تطبيق استراتيجيات الموارد البشرية في حين ان جودة العمل جاء بالمرتبة الأولى في مستوى تطبيق الاداء الوظيفي. وبالنتيجة فقد توصلت الى وجود أثر لتطبيق استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في تحقيق الاداء الوظيفي بمستوى مرتفع من وجهة نظر الادارة العليا والوسطى للعاملين في الدوائر الحكومية في تبوك.

الدراسة السادسة

دراسة أحمد محمد عوض (2009): هدفت الدراسة التعرف على واقع استخدام أنظمة المعلومات الإدارية من حيث الدقة والشمول والمرونة والوضوح والتوقيت المناسب والتكنولوجيا المستخدمة لدى مديري الإدارات ومديري التربية والتعليم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام في وزارة التربية والتعليم عينة الدراسة تراوحت بين (3.33 : 3.52) حيث حصل مجال دقة المعلومات على أعلى متوسط حسابي وجاء بالمرتبة الثانية مجال التوقيت المناسب للمعلومات أما مجال وضوح المعلومات فقد حصل على المرتبة الثالثة وجاء مجال شمولية المعلومات بالمرتبة الرابعة ومجال مرونة المعلومات بالمرتبة الخامسة أما مجال التكنولوجيا المستخدمة فقد جاء بالمرتبة السادسة والاختيرة وذلك بسبب ارتكاز القادة في أدائهم لوظائفهم على القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الوزارة وتقيدهم التام بها واوصى الباحث الى ضرورة عقد اللقاءات والدورات والورش التدريبية بهدف اثراء النظام وتطوير خبرات العاملين فيه وزيادة كفاءتهم.

الدراسة السابعة

دراسة (Westermann & Simmons, 2007) بعنوان

The Effects of Work Environment on the Personality-Performance Relationship: An Exploratory

هدف الى اختبار العلاقة بين الشخصية وبيئة العمل والعوائد المتمثلة بالأداء والالتزام تكونت عينة الدراسة من 115 فردا من العاملين في مصانع الصلب والحديد في الولايات المتحدة الامريكية وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج كان من أهمها وابرزها ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية قوية بين الشخصية وبيئة العمل والعوائد ممثلة بالأداء والالتزام.

ومن أبرز توصيات الدراسة الاهتمام بالكفاءات ذات الخبرات العالية من أجل الاستفادة من خبراتهم وأفكارهم في تأهيل الصف الثاني من الأفراد العاملين في مصانع الصلب والحديد في الولايات المتحدة الامريكية.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

الإطار النظري.

المبحث الأول بيئة العمل.

الأول: بيئة العمل ومكوناتها وابعادها.

ثانيا: علاقة البيئة بالشركة والعاملين بتلك الشركة.

ثالثا: أنواع بيئة العمل والمتغيرات.

رابعا: بيئة العمل الداخلية في الشركة.

خامسا: العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية.

المبحث الثاني: الابداع الإداري.

أولا تعريف الابداع.

ثانيا: مراحل الإبداع.

ثالثا: مجالات الإبداع الإداري.

رابعا: معوقات الإبداع.

الإطار النظري

تم التحقيق في جودة بيئة العمل والإبداع كانت العلاقات بين بيئة العمل والإبداع مع عوامل أخرى في الشركة لها تأثير وذلك من خلال ممارسات ادارة الموارد البشرية من حيث ظروف العمل والتعويضات والتمكين والتوظيف والتحفيز والمكافئات وأثر ذلك على الرضا الوظيفي لموظفي الشركة السعودية للاتصالات إدارة التشغيل والصيانة بالشركة ولقد تأسس أن ممارسات الموارد البشرية لها تأثير حاسم على الرضا الوظيفي للموظفين أظهر أثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي مما سام بشكل كبير في زيادة الابداع الإداري والوظيفي في الشركة وقد أثبتت أن الاهتمام والعناية بالموظفين كانت من العوامل المهمة التي تؤثر على الابداع الإداري كما تم تضمين تعزيز القدرة والإنصاف والاهتمام بظروف العمل .

المبحث الأول بيئة العمل

الأول: بيئة العمل ومكوناتها وابعادها

تقوم الشركة المعاصرة اليوم في ظل ظروف اقتصادية وسياسية وتكنولوجية واجتماعية من أجل تلبية حاجات ورغبات مجتمعاتها فهي تمارس نشاطات مختلفة من أجل تحقيق أهداف تنبع من المجتمع وتتسم بخصائصه وتعود في النهاية إليه فبيئة العمل ما هي إلا مجموعة من العوامل المتداخلة وملتشبكة والمتغيرات المتلاحقة التي تؤثر على مشروع الأعمال وتتأثر به بدرجات متفاوتة فالبيئة هي سلسلة من الأنظمة التي يستقل كل منها في حد ذاته من الناحية النظرية إلا أنها تشابك من الناحية العملية فرغم وجود علوم متخصصة في الاقتصاد والسياسة والتكنولوجيا والفنون والاجتماع إلا أن النظم المتعلقة بهذه المجالات المتعددة والمختلفة تتفاعل مع بعضها وتؤثر في بعضها البعض من أجل استقرار المجتمع وازدهاره.

تعريف بيئة العمل:

هي مجموعة متغيرات واحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو الشركة او الوظيفة ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر واكيد وكل بيئة عمل تختلف عن الاخرى. وهي كل مكان يتواجد فيه

الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال ويستطيع المدير العام التحكم في أداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال أسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يصدرها.

ويمكن تعريفها بأنها "مجموع العناصر والشروط الخاصة بالمجتمع الواسع التي تؤثر وتتأثر بها الشركة وبالتالي فإنها كل القوى ذات التأثير الفعال على الشركة وأدائها وكل ما يحيط بالشركة بشكل عام ويؤثر في حركة وعمل وأداء الشركة بشكل مباشر أو غير مباشر فالبيئة تحدد اتجاهات عمل الشركة وكونها المصدر للعديد من الأشياء التي تحتاجها الشركة كالمعلومات.

مكونات بيئة العمل:

بيئة عمل معنوية ونفسية:

هي كل ما يؤثر على نفسية الموظف من علاقات اجتماعية من قبل أصحاب العمل والزلاء حيث سوف يخلق مناخ ملائم لراحة نفسية أكبر أثناء تأدية المهام الوظيفية وهي بيئة غير ملموسة.

بيئة عمل مادية ملموسة:

وهي كل شيء يوجد داخل مكان العمل ملموس ومادية كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة وعدد ساعات العمل المحددة وفترات الراحة والعوامل المادية لها مدى تأثير كبير على طبيعة المادة الوظيفية.

الخصائص العامة لبيئة العمل:

البيئة ذات عوامل ومتغيرات متعددة يمكن النظر إلى البيئة من وجهة نظر ما تمثله من قيود وما تمنحه من فرص وتسهيلات منها ما يمكن قياسه ومنها ما لا يمكن قياسه إن كل ما يقع خارج حدود التنظيم أو داخله يدخل في مفهوم اطار البيئة كما إن تلك البيئة بعواملها ومتغيراتها تؤثر على مدى تحقيق المنظمات لأهدافها ومستوى أداء الأنشطة المختلفة بها وتكاليفها إن الإدارة قد تدرك هذه المتغيرات أو لا تدركها ولذا فدور وفعالية كل إدارة يختلف من تنظيم لآخر.

أبعاد بيئة العمل:

البعد الاقتصادي:

البعد الاقتصادي ليس على مستوى الشركة او المنظمة فقط بل على مستوى الاقتصادات المحلي والإقليمي والدولي والعالمي ككل كلما زادت كفاءة العاملين كلما ارتقى الاقتصاد في المجتمع والدول والعالم بأسره ويتجسد ذلك من خلال التكلفة عادة ما تكون جميع تكاليف العمل على حساب الشركة نفسها كإصابات العمل والرواتب والاجور والتعويضات وأنظمة الحوافز والمكافئات وحل مشكلات العجز المؤقت والدائم وكافة نفقاتها سوف تذهب لإرضاء واشباع بيئة العمل كي تكون قادرة على المزيد من بذل العطاء.

البعد الانساني:

في الشركة حيث عندما يصاب أحد العاملين عند ممارسة العمل في الشركة فإنه قد اعاق العملية الاخراجية بشكل عام علي الإنتاج حيث انه سوف يتوقف نظرا لإصابة العمل وايضا أثر ذلك على حياته الشخصية فهو قد يكون اصيب بعجز لم يعد قادرا على العمل لينفق على أسرته وهذا قد يؤدي به الى الاحباط حتى وان تعافى مستقبلا فلم يعد يريد العمل ان لم تتدخل الشركة المسؤولة عنه وتعيد أسرته او حتى تصرف له نصف راتب لرفع معنوياته وتشجيعه على الشفاء بأسرع وقت وهكذا لن تخسر الشركة كثيرا من النفقات لك سوق تكسب الكثير من زيادة الولاء للعاملين في الشركة ومعرفتهم ان الشركة سوف تقف في جانبهم عند الحاجة لذلك.

أهمية دراسة بيئة العمل:

تكمن أهمية دراسة بيئة العمل في قدرة الشركة من التعرف على ما يلي:

- بيان علاقات التأثير والتأثر بالشركات المختلفة في نفس المجال.
- تحديد سمات العملاء التي تتعامل معها الشركة.
- الأهداف والخطط التي يجب تحقيقها.

- بيان الموارد المتاحة وكيفية الاستفادة منها.
- تحديد نقاط السوق المتوقعة ومجالات المعاملات والفرص المتاحة أمامها.
- تشخيص أنماط السلوك الإنتاجي والاستهلاكي للأفراد العاملين والمنظمات.

ثانياً: علاقة البيئة بالشركة والعاملين بتلك الشركة

تساعد تهيئة بيئة العمل في تكريس الوقت والجهد وتوجيه وحصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وابداع وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري وتهيأ من العمل الفعال الذي يساعد على تحقيق الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة ومن هذا المنطلق فقد أصبح التعرف على بيئة العمل وسيلة مهمة لتحسين الأداء ورفع إنتاجية العاملين واجتذابهم نحو المنظمات لذا فإن الإدارة الفعالة هي التي تحرص على التعرف على عناصر هذه البيئة وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى حتى يتسنى لها تبني سياسات واجراءات لدعم الجوانب الإيجابية في الشركة والقضاء على السلبيات للوصول إلى بيئة عمل نموذجية ومن هنا تتجلى أهمية دراسة عناصر بيئة العمل بشكل عام وبيئة العمل الداخلية بشكل خاص.

1- علاقة البيئة بالشركة:

مهما كانت نوعية نشاط الشركة فإنها تنمو وتتطور داخل محيط معين تربطها به علاقات متشابهة ومتباينة حيث لا يمكن فصل حياة الشركة عن المحيط الذي تنتمي إليه فالشركة تقوم باتخاذ قرارات تخص كيفية بلوغ الأهداف التي تم تسطيرها من طرفها لأجل ذلك فإن الشركة عليها أن تأخذ بعين الاعتبار عوامل البيئة المختلفة والتي من شأنها أن تؤثر على عملها في إطار العلاقة بين الشركة وبيئتها وتظهر أهمية العوامل البيئية في التأثير على المؤسسات في عدة اتجاهات فالشركات تستمد مدخلاتها من البيئة باعتبارها المصدر الأساسي الذي يمد الشركة بالموارد الإمكانات المختلفة في شكل طاقة موارد عناصر بشرية معلومات بيانات كما تشتق أهدافها من النسق الأشمل وتتأثر مبادئها.

2- بيئة العمل وعلاقتها بالعاملين:

إن مصلحة الشركة تقتضي ضرورة حصر وتجنب العوامل السلبية في بيئة العمل لكيلا تكون سمة متحكمة في سلوك العاملين ومن تلك العوامل الاتجاهات النفسية السلبية التي يحملها العامل اتجاه العمل أو لشركة والتي تهيمن عليه وتوجه سلوكه في مختلف مواقف العمل توجهاً بعيداً عن المعايير المطلوبة للأداء وسواء كان العامل يحمل اتجاهات سلبية من البيئة المنزلية أو تبنها من بيئة العمل فإن إدارة الشركة الواعية تلاحظ أية بادرة لاتجاه سلبي غير سليم أو أية ظاهرة غير صحيحة فتصححها قبل أن تستفحل إذ أن الاتجاهات والميول التي تم اكتسابها تقاوم التعديل أو التغيير عادة ولكن بجهود معينة يمكن تعديلها والافراد لديهم الاستعداد للتغيير مدى الحياة وفي مختلف الأعمار فالبيئة إذن تؤثر على سلوك وتصرفات الجماعات الأفراد وذلك من خلال عواملها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية كما لها تأثير على السلوك الإداري والنفسي على العاملين بالمنظمات بمختلف أنواعها وأنشطتها وتساعد تهيئة بيئة العمل في تكريس الوقت والجهد وتوجيه وحصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وابداع وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري وتهيئ من العمل الفعال الذي يساعد على تحقيق الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

ثالثاً: أنواع بيئة العمل

1- بيئة العمل الخارجية العامة:

تتمثل البيئة الخارجية العامة للشركة في تلك المتغيرات التي تنشأ وتتغير خارج الشركة والتي تؤدي إلى تغير حتمي في مسار الشركة لاو تستطيع هذه الأخيرة أن تتحكم فيها وقد قدمت عدة تعاريف للبيئة العامة نذكر منها ما يلي:

البيئة الخارجية العامة هي تلك العوامل التي تؤثر على كافة المؤسسات لاو تخضع لسيطرة إدارة الشركة وتشمل كافة العوامل السياسية الاقتصادية الاجتماعية الثقافية القانونية والتكنولوجية.

ويكمن تعريفها بأنها هي العوامل والمتغيرات الخارجية التي تؤثر على المنظمات والأعمال بصفة عامة ولا يتوقف تأثيرها على نوع معين من الأعمال أو مكان معين من الدولة وتسمى عوامل البيئة العامة كالظروف الاقتصادية السائدة أو المناخ السياسي أو بعض المتغيرات الاجتماعية والثقافية.

وهذا التعريف يعتبر مناسباً لأن الباحث عرف البيئة العامة على أنها متغيرات خارجية تؤثر على نوع معين من المنظمات والأعمال بصفة عامة كما وضح بأن تأثير هذه المتغيرات لا يتوقف على نوع معين من الأعمال. ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن البيئة العامة للشركة تتكون من مجموعة من القوى الاقتصادية الاجتماعية السياسية والثقافية وحتى الإدارية والدولية التي تؤثر على الصناعة التي تعمل بها الشركة وعلى غيرها من الصناعات التي تعمل داخل هذه البيئة.

متغيرات بيئة العمل الخارجية العامة:

• المتغيرات الاقتصادية -

الوضع الاقتصادي السائد من حيث رواج انكماش أو تضخم مدى توفر الموارد الاقتصادية المنافسة النظام المالي وحجم الاستثمارات مستوى المعيشة الأفراد والأسعار والضرائب والعملات مستوى الدخل معدلات الفائدة معدل التضخم البطالة.

• المتغيرات الاجتماعية والثقافية:

وتتكون المتغيرات الاجتماعية والحضارية من التقاليد ونمط معيشة الأفراد ومستوى هذه المعيشة ولقيم وأطر الأخلاقية للأفراد العاملين الذين ينتمون للمجتمع الذي تعمل فيه الشركة المتغيرات الفنية (التكنولوجية):

إن التطور التكنولوجي السريع والمتلاحق في عالم الأعمال يؤثر بشكل مباشر في منظمات الأعمال فمثل هذا التطور يؤثر على الطلب الخاص بمنتجات أو خدمات الشركة.

المتغيرات السياسية والقانونية:

هو النظام السياسي الذي يمثل مجموعة الهيئات والأنظمة والأفراد يجمعهم هدف رئيسي واحد هو إدارة وتسيير المجتمع ككل

المتغيرات الطبيعية:

وتتمثل في المتغيرات أو الظواهر الطبيعية التي يعمل في ظلها التنظيم كدرجة -الحارة الرطوبة نسبة التلوث الأمطار والموارد الطبيعية وتؤثر الظروف الطبيعية بصورة ملحوظة على أداء وأنشطة التنظيمات.

المتغيرات الدولية:

وتتمثل في تلك التصرفات التي تقوم بها دولة أو مجموعة من الدول بحيث قد تتجه إلى حماية -صناعة محددة وقصرها على المستثمر المحلي.

متغيرات بيئة العمل الخارجية الخاصة:

المنافسون: وهم جميع المنظمات التي تتنافس فيما بينها في الحصول على الموارد.

العملاء: ويتمثل العملاء في الأفراد والهيئات التي تستهلك مخرجات الشركة من منتجات مختلفة.

الموردون: الشركة تعمل في نظام مفتوح ولذلك فهي تعتمد في مدخلاتها على عدد من الموردين.

الحكومة: بالإضافة إلى كونها من المستهلكين فهي مصدر للتشريعات والقوانين التي تحكم أداء الشركة.

جماعات الضغط والجماعات العمالية: ويقصد بها تلك الجماعات التي لها صلة بالشركة وتمارس عليها ضغوطا -مختلفة.

التكنولوجيا ذات العلاقة: هي جزء من البيئة الخاصة لأنها تشمل الوسائل المستعملة في إنتاج وتوزيع سلعها وخدماتها

رابعاً: بيئة العمل الداخلية في الشركة:

بيئة العمل الداخلية للشركة تمثل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه أودائه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها وإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتهي إليه نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية يهتم بدراسة الظروف المناخية النفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال

داخل المنظمات بوجه عام والصناعية بوجه خاص وتصميم البرامج المتخصصة من أجل السيطرة أو إزالة مصادر ومسببات الحوادث والأمراض المحتملة التي يمكن أن تصاب بها الموارد البشرية أثناء تأدية أعمالها والنتيجة عن طبيعة هذه الأعمال أو عن الظروف المناخية والنفسية المحيطة بها وذلك للعمل على توفير سبل الحماية الكفيلة لتلافي.

تعريف بيئة العمل الداخلية في الشركة

هي ذلك الكل الجزء أي الشركة وما تشمله بداخلها من أفراد وأهداف وسياسات وثقافة العاملين بها التقنيات الأدوات والإجراءات وعمليات الإنتاج والخدمات حيث أن جميع هذه العناصر والمتغيرات تشكل وضعا عاما يؤثر في سلوكيات وتصرفات وعلاقات الافراد العاملين في الشركة.

أنواع بيئة العمل الداخلية:

تقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع من أهمها:

1-بيئة العمل المادية:

وتشتمل على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل الشركة

- كالتهووية
- الإضاءة
- النظافة
- ضغط العمل
- مساحات العمل
- الضجيج
- عدد ساعات العمل
- اوقات الراحة.

2- بيئة العمل النفسية والاجتماعية: وتشتمل على

▪ المناخ الاجتماعي العام

▪ وطبيعته والروابط الاجتماعية

▪ والعلاقات العامة السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل

3- البيئة الوظيفية:

وتتضمن ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور رواتب وجزاءات وحوافز مادية ومعنوية
سياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب واختيار وتعيين بالإضافة إلى وصف الوظائف
وتصميمها وتصنيفها.

4- البيئة التقنية: وتتضمن التقنيات الحديثة التي تسير أداء العمل في المنظمات وتسهم في توفير

الوقت والجهد. وتنقسم الى

▪ بيئة جامدة وبيئة وهي البيئة التي تتسم بالصرامة الشديدة والانضباط والحزم

وقلة تفويض السلطات والاعتماد على المركزية المطلقة.

▪ بيئة مرنة وهي البيئة التي تتسم بالمرونة وتشجيع الإبداع والابتكار.

5- بيئة العمل الصحية:

لكي تضمن ان بيئة عمل شركتك صحية توفر ما يلي:

- التطوير الدائم للشركة او الشركة بما يتواءم مع العصر خاصة في اجراء الوقاية والسلامة للموظفين.
- مراجعة العملية الاخراجية وعملية الانتاج للتأكد انها سليمة ولا تحدث ضرر وتفقد على مدار الشهر لتصحيح الاعطاب بشكل مستمر للتقليل من حوادث واصابات العمل ايضا ولزيادة الانتاج وبشكل أسرع وبدون أي عائق.
- إذا وجدت اجهزة مريحة وأمنة أكثر من الموجودة حاليا يفضل ان تقوم بشرائها حتى توفر اقصى سبل الامان والراحة للعاملين.

- تدريب وتأهيل العاملين والموظفين لأي مخاطر قد تحدث مستقبلا وكيفية التعامل معها واعطائهم دورات في الاسعافات الاولى حتى يهتم الموظفون بشكل أكبر في اتباع الوقاية واجراءات السلامة حين استخدام الآلات والمعدات.

خامسا: العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية

- ✓ المواد الخام: تحصل الشركة على ما تحتاجه من مواد خام من البيئة الخارجية وتشمل هذه الاحتياجات كل شيء بداية من الأوراق إلى الأقلام مروراً بالأجهزة والمعدات والتقنيات والأثاث المكتبي والتجهيزات المكتبية وغيرها وجميع ما تحتاجه بيئة العمل المادية.
- ✓ الموارد البشرية: تؤثر الموارد البشرية الموجودة في الشركة في بيئتها الداخلية فهذه الموارد وما تضمه من إداريين وفنيين وعمال ذوي خبرة ومهارات متنوعة للقيام بمهام وأعباء العمل.
- ✓ الموارد المالية: يؤثر توافر الموارد المالية إيجاباً على بيئة الشركة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية المريحة فضلاً عن تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين أشعارهم بالثقة بخلاف الضيق والعسر الاقتصادي الذي يهدد وجودهم ويقلق تفكيرهم حول احتمالات البقاء وتوفير المستلزمات الضرورية للتواجد.
- ✓ النمط القيادي: يعد نمط الإشراف والقيادة من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي داخل بيئة الشركة.
- ✓ السياسات الإدارية: تسهم السياسات الإدارية الموضوعية والعادلة في تهيئة الأجواء المريحة والمناخ التنظيمي المشجع والبيئة التنظيمية المعززة للإبداع والابتكار.
- ✓ القيم المهنية: الشركة التي تشجع فيها القيم الخيرة والتي تحترم الفرد وتحرس على بنائه ورفاهيته وتحافظ على كرام.

✓ الهياكل التنظيمية: كلما كانت الهياكل التنظيمية مرنة ومفتوحة ومتنوعة ومتفهمة للظروف والمواقف كلما شجعت على الابتكار الإبداع والتجديد والتكيف مع التغيرات.

✓ خصائص الأفراد العاملين وصفاتهم الشخصية: تجلب عوامل السن والجنس والشهادة والخبرة السابقة.

✓ وفلسفة الأفراد نحو الحياة والمستقبل وغيرها من العوامل الشخصية لأجواء البيئة الإيجابية والسلبية.

المبحث الثاني: الابداع الإداري

أولاً: تعريف الابداع:

هو القدرة على الحصول لحل مناسب لمشكلة ما لا يوجد حل لها وبطريقة جديدة وفريدة. وهو أيضا النظر الى الاشياء والظواهر والاحداث بمنظور مختلف يحتوي الكثير من الذكاء وهو لا يكون لدى أي شخص.

الابداع الوظيفي:

القدرة الابداعية والمهارات والافكار المبتكرة تتفاوت وتباين من شخص لآخر وهذا يرجع الى انواع الثقافات والتنشئة والتربية والتعليم لدى الناس بشكل عام لكن هناك فئة معينة تهتم بإثبات ذاتها وتهوى تحقيق اهدافها ومحبة للابتكار وصنع افكار جديدة تؤدي الى الرقي بالمجتمع الى نحو أفضل وإذا كان هذا الشخص مبدع في مجال معين لا يكتفي بعلمه ومعرفته بل يسعى جاهدا لتنميتها وتدريبها وتنشئتها بشكل أفضل.

عناصر الابداع:

- القدرة على التحليل حيث يستطيع الشخص المبدع ان يحلل كل فكرة او عملية تحليللا مبسطا ومدرسا بالشكل السهل حتى يستطيع ان يقدم أفضل ما لديه في العملية التنظيمية.
- المخاطرة هو ان الشخص المبدع يأخذ على عاتقه ومسؤوليته تبني أي فكرة جديدة او مبتكرة ويجازف دائما للوصول الى الحلول المناسبة ويخاطر من اجل تحقيق ما يقول.

- الثقة بالنفس: لن تستطيع تطوير نفسك وان ترقى بنفسك الى الابداع مادامت ثقتك بنفسك ضئيلة او معدومة فكلما وثقت بنفسك وبقدراتك أكثر كلما استطعت ان تبدع وتبتكر بالشكل المطلوب وبأفضل ما يكون.

تطوير بيئة العمل لزيادة الابداع الوظيفي:

- 1- من الضروري أن يختار قسم الموارد البشرية بعناية فريق عمل وموظفين لديهم خبرة بالإضافة إلى موظفين لديهم القدرة على التعاون لتحمل الضغط وأخذ الأزمات على محمل الجد.
- 2- يعد الاهتمام بمكان العمل أحد العوامل المحفزة المهمة لتحقيق الإنجاز لذلك يجب أن تكون هناك إضاءة مناسبة وديكور جيد وألوان مريحة يجب مراعاتها. وهو ما ينعكس في نفسية.
- 3- يجب تدريب عدد من الموظفين الجدد وتزويدهم بالمهارات اللازمة لأداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة عالية مع التأكيد على ضرورة التعاون مع رؤسائهم.
- 4- يمكنك تشجيع الموظفين على الانخراط في الأنشطة الترفيهية مثل التمارين أو العمل الذي يمكن أن يقوي الروابط بينهم نظرا لتأثيره الإيجابي على جو العمل بأكمله كما أنه يعيد الطاقة فإنه يخفف الضغط والإجهاد.
- 5- ترى الإدارة بتمتع إمكانية القضاء على نقاط الضعف بل تقوية نقاط القوة لفريق العمل لتجنب الوقوع في فخ السلبية والتأثير على الأداء العام.
- 6- المرونة والتفاعل النشط من أهم الأمور التي يجب على إدارة الموارد البشرية مراعاتها بشرط أن يفضل صاحب العمل ظروف فريق العمل والحرف حسب طبيعته البشرية ويضمن مشاركتهم في شيء يعزز ترابط علاقاتهم الاجتماعية نشاط.
- 7- الموظفين وشعورهم بالانتماء إلى الشركة. يوفر الموقع المناسب وسائل اتصال موثوقة وأدوات تكنولوجية حديثة من أجل تحسين التواصل بين الموظفين.

- 8- من الأفضل صياغة التعليمات والتعليمات بطريقة جذابة مع تجنب الكلمات الحادة والغامضة التي قد لا يفهمها البعض. وحاول تجنب استخدام لغة التهديد أو التخويف. بهذه الطريقة يمكنك التخلص من غضب الموظفين.
- 9- يمكن تعيين مهام مختلفة بطريقة تتوافق مع قدرات ومهارات الموظفين ويجب تجنب التحميل الزائد للقدرة. بهذه الطريقة لن تكون مرهقاً في المستقبل.
- 10- عندما يتم رصد الحوافز والمكافآت من الضروري النظر إلى موظفي الشركة من حيث الإنتاجية وبالتالي يمكن تخصيص مكافآت وفقاً لأفضل أداء مع الشكر والثناء.

ثانياً: مراحل الإبداع

1- مرحلة الإعداد:

يتم في هذه المرحلة تحديد أبعاد المشكلة والإحاطة بجميع جوانبها وجمع المعلومات عنها والأفكار المتعلقة بها باستخدام أساليب مختلفة ونماذج متعددة.

2- مرحلة الاحتضان:

وتعتبر أدق وأهم مرحلة في عملية الإبداع حيث يركز الفرد اهتمامه وتفكيره بالمشكلة إذ يتحرر العقل الباطن من جميع الأفكار التي لا علاقة لها بالمشكلة لتبدأ عملية تفاعل المعلومات والبيانات تؤدي بالفرد إلى تغيير مساره الفكري لتتبلور في الأخير إبداعات الفرد المبدع.

3- مرحلة البزوغ والإشراف للحظة الإبداعية:

هي المرحلة التي يتمكن فيها الفرد من ترتيب أفكاره بما يسمح له للوصول إلى الحل النموذجي من خلال إدراكه للعلاقة بين الأجزاء المختلفة للمشكلة أين تتضح معالم الإبداع في الفكرة الجديدة التي توصل إليها الفرد كما تتجلى في هذه المرحلة خصائص الإبداع الذاتية التي تميز الفرد المبدع عن غيره من الباحثين.

4- مرحلة التحقق:

وهي آخر مرحلة من مراحل الإبداع وفيها يتم التأكد من صحة الفكرة الجديدة وتحديد طرق تطبيقها وهل تحتاج إلى صقل وتعديل أم لا.

يمكن تلخيص خصائص الإبداع الإداري على النحو التالي:

- الإبداع هو القدرة على اكتشاف الفرص.
- هو مزيج من الأشياء القديمة مع الأشياء الجديدة بطريقة جديدة
- إنها تطرح كل ما هو جديد كليًا أو جزئيًا.
- الإبداع هو التمايز والاختلاف عن الآخرين.
- يأتي الإبداع بمنتج جديد في السوق يختلف عن المنتجات التقليدية.

الخصائص التي تميز الشخصية الإبداعية التي تم تحديدها في:

- المعرفة: يستغرق الفرد وقتًا طويلاً لإتقان عمله.
- التربية: التي تؤكد أن المنطق يعيق الإبداع.
- الذكاء: ليس بالضرورة أن يكون الشخص المبدع ذكيًا بدرجة عالية ولكنه يمتلك القدرات الفكرية القادرة على تكوين علاقات مرنة بين الأشياء.
- الشخصية: الشخص المبدع يحب المخاطرة فهو مستقل ومثابر ومتحمس للغاية ومتشكك ومنفتح على الآراء الجديدة وقادر على التسامح ويحب التعايش مع العزلة ولديه روح دعابة كبيرة.
- الطفولة: طفولته متنوعة ومن الشائع أن يواجه مشاكل أسرية وأوضاع اقتصادية صعبة.
- العادات الاجتماعية: المبدع ليس منطويًا على ذاته بل يميل إلى التفاعل وتبادل الآراء مع الآخرين.

السلوك الإبداعي فقد تمثلت في أبعادها الأربعة وهي:

البعد الأول:

حل المشكلات الإبداعي هو القدرة على إنتاج كمية عدد كبير من الأفكار التي تؤدي مباشرة إلى الحلول المقترحة للمشكلات.

البعد الثاني:

القدرة على الاتصال وتعني الاتصال والتواصل وتبادل الأفكار والمعاني ويهدف إحداث سلوكيات معينة.

البعد الثالث:

المخاطرة ويكون القائد الفعال جريئاً وشجاعاً بطبيعته والذي يخاطر أحياناً ويتحمل جميع عواقب ذلك.

البعد الرابع:

التشجيع والدعم المعنوي للإبداع دعمهم وتشجيع روح المنافسة بين العاملين في المنظمات لدفعهم نحو الوصول إلى أفكار إبداعية جديدة من أجل النهوض بعملهم وتحقيق أهداف الشركة.

مستويات الإبداع:

الإبداع ينقسم إلى عدة مستويات تتراوح من تنظيم أمور الحياة إلى تقديم منتجات إبداعية تشكل اختراقاً للعرف وخارج المؤلف وتميز بين ثلاثة مستويات للإبداع.

المستوى الأول:

الإبداع على المستوى الفردي هو الإبداع الذي يصل إليه أحد الأفراد ومن السمات التي يتميز بها المبدع في الفضول والمثابرة والثقة بالنفس والاستقلالية في الحكم وتأكيد الذات والذكاء والمرونة المخاطرة الطموح القدرة على التحليل.

المستوى الثاني:

الإبداع على مستوى المجموعة هو الإبداع الذي يتم تقديمه أو الوصول إليه من خلال المجموعة وإبداع المجموعة أكبر من المجموع الفردي لإبداع أفرادها بناء على تلك النتائج:

■ مجموعة مختلفة من حيث النوع الاجتماعي تنتج حلولاً أفضل من مجموعة مكونة من نوع اجتماعي واحد.

■ المجموعة المتناسكة هي أكثر استعداداً وحماسة وحيوية من المجموعة الأقل تماسكاً.

■ تميل المجموعة المشكلة حديثاً إلى أن تكون أكثر إبداعاً من المجموعة القديمة.

المستوى الثالث:

. الإبداع على مستوى الشركة هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من خلال الجهد التعاوني لجميع أعضاء الشركة أشارت الدراسات والأبحاث إلى أن المنظمات الإبداعية تتميز بالخصائص التالية:

■ الاتجاه الميداني والميل إلى الممارسة والتجريب المستمر بالرغم من الفشل.

■ وجود داعمين وداعمين للإبداع يشجعون ويوجهون المبدعين.

■ من خلال مشاركة العاملين في تقديم مقترحات وبدائل العمل.

■ البساطة وعدم الرقي في الهيكل الإداري من حيث عدد المستويات والوحدات التنظيمية.

■ تطوير المبادئ والقيم وأخلاقيات العمل التي يعرفها الجميع ويعمل على احتارمها وتنفيذها.

ثالثا: مجالات الإبداع الإداري

يتجلى الإبداع داخل الشركة في مواطن عديدة نذكر منها ما يلي:

1- الإبداع في الهيكل التنظيمي:

يحتاج الهيكل التنظيمي إلى استيفاء أدنى حد من المطالب الخاصة بالوضوح والاستقرار والتلاؤم وكذا فهم الفرد لمهمته لتحقيق التجديد الذاتي للتنظيم وبتوفر هذه الشروط يمكن لأفراد التعامل مع مكونات التنظيم بطريقة مبتكرة ومتغيرة بتغاير الظروف المحيطة.

2- الإبداع في التكنولوجيا:

من المعروف أن الإبداع هو أكثر عوامل نجاح الاقتصاد الحديث أهمية فهو يدر معدلات عالية من عوائد الاستثمار كما يعد العلم و التكنولوجيا و الإبداع الدوافع الأساسية لتحقيق الرخاء و النمو الاقتصادي لأي بلد فالاستثمار في مجال التكنولوجيا و في إنجاز مبادرات إبداعية تعتبر محفزاً للمعرفة وتوليد الثروة من خلال دعم البحوث العلمية وتسهيل إجراءات البحث والتطوير كما يوفر الإبداع في التكنولوجيا القيمة على شكل منتجات جديدة و عمليات إنتاجية و سلع وخدمات ذات جودة عالية وهذا ما يجبر المنظمات اليوم على مواكبة التطورات التكنولوجية حتى تستطيع الصمود أمام السوق التنافسية العالمية القائمة أساساً على ابتكار أفكار و أساليب إبداعية في المنتجات ذات الجودة العالية والتكلفة المنخفضة.

3- الإبداع في تصميم العمليات:

ترتكز الأفكار الابتكارية والحلول الإبداعية في تصميم العمليات على زيادة الجودة وسرعة الإنتاج وخفض التكلفة فالإستراتيجيات الفكرية والمعرفة بالمنتج وبالعملية تتطلب تقييم المساحة التي تناسب التصميم بفحص كل جوانبه واختيار التكنولوجيا المناسبة و تحديد المعوقات والعمل على مواجهتها ولقد ساعدت الثورة التكنولوجية المهندسين والخبراء على ابتكار أساليب إبداعية

لاستخدامها في إجراء تعديلات و تحسينات على مختلف التصاميم حيث تطورت من التصميم اليدوي التقليدي الى التصميم الآلي الكمبيوتر.

4- الإبداع في تطوير المنتجات:

يتم التركيز على تحسين وتطوير المنتج من ناحية الجودة والوظيفة وإستراتيجية التسويق بصفة مستمرة من خلال إجراء بحوث على مختلف الأنظمة وجميع الوظائف المرتبطة بسيرورة العملية الإنتاجية من تصميم تصنيع تسويق تمويل وكذا التخطيط الإستراتيجي.

بيئة عمل إبداعية

قد تعزز بعض السياقات التنظيمية أو تدعم الدافع الداخلي لتحسين الأداء الإبداعي في حين أن البعض الآخر قد يقيد أو يقيد الاهتمام ويقلل من الإبداع حددت مجموعة متنوعة من العوامل البيئية التي لها تأثيرات على الأداء الإبداعي بما في ذلك خصائص المجموعة ووضع العمل العام للأفراد العاملين والبيئة المادية والتنظيمية الإضافية أظهر أن التصورات بأن بيئات العمل توفر الموارد التي تحفز الإبداع وتجنب العقبات التي تعيق الإبداع كانت مرتبطة بإبداع المشاريع التنظيمية.

الدوافع الخارجية مثل الحوافز والمكافآت لها بعض التأثير الإيجابي على إبداع الموظفين من المتوقع أن يكون الأفراد أكثر إبداعا عندما يواجهون مستوى عالٍ من الدوافع الجوهرية بحيث يكونون متحمسين لنشاط العمل ويستمتعون به من أجله مصلحة في ظل هذه الظروف يكون الأفراد خاليين من المخاوف الخارجية ومن المرجح أن يخاطروا ويستكشفوا مسارات معرفية جديدة ويكونوا مرحين بالأفكار والمواد من المحتمل أيضا أن يظلوا مركزين على الطبيعة الداخلية للمهمة والعمل لفترة أطول على فكرة أو مشكلة. يجب أن تزيد المواقف التي تشجع هذا الاستكشاف والمثابرة من احتمالية الأداء الإبداعي.

أساليب تشجيع الإبداع الإداري

أولا: أسلوب - العصف الذهني:

أو شحذ الذهن حيث تعتمد هذه الطريقة على توليد الأفكار بمعنى طرح المشكلة على أكبر عدد ممكن يهتمهم
التوصل إلى حل بشأنها بصرف النظر عن المستوى الإداري

ثانياً: أسلوب دلفي:

وتعتمد على هذه الطريقة على طرح المشكلة على الجماعة لتحديد البدائل الممكنة مع تسجيل آرائهم
ومقترحاتهم ثم تصنيف وترتيب الحلول وتجميعها في مجموعات متشابهة.

ثالثاً: أسلوب المجموعة الإسمية:

يستعمل هذا الأسلوب لتشخيص المشكلات التنظيمية وإيجاد الحلول الإبداعية لها حيث يطلب من كل فرد
تقديم الحل على بطاقة دون المناقشة مع غيره قصد خلق جو من الضغط الإبداعي.

رابعاً: معوقات الإبداع الإداري

أولاً: المعوقات التنظيمية:

- الالتزام الحرفي بالقوانين والتعليمات والأنظمة والإجراءات.
- عدم وجود قيادة إدارية في المستوى المطلوب.
- نمط قيادي غير مؤهل.
- عدم ثقة بعض المديرين بأنفسهم.
- عدم توفر قنوات اتصال فعالة.
- سوء المناخ التنظيمي وطبيعة العلاقة بين العاملين والمديرين وكذا بين العاملين أنفسهم.
- نمطية الهيكل التنظيمي وأساليب العمل التي لا تسمح للأفراد العاملين بحرية الرأي والاجتهاد.
- المركزية والتسلط والافتقار إلى معايير واضحة للأداء.

- غياب الحوافز المادية والمعنوية وعدم القدرة على الإيفاء بمتطلبات العملية الإبداعية من وسائل وأدوات.
- غياب التشجيع من الشركة على تجريب الأشياء الجديدة.
- غياب البرامج التدريبية التي تهدف إلى تزويد الأفراد بالمهارات اللازمة لتطبيق الأفكار الإبداعية.
- الاعتماد المفرط على الخبراء الخارجيين في أداء الوظائف الإدارية الفنية المتخصصة والذي يقضي على السلوك الإبداعي للأفراد العاملين داخل الشركة.

ثانياً: معوقات الإبداع:

وتتعلق أساساً بطبيعة تكوين الفرد وما يتميز به من سمات شخصية ونفسية نذكر منها ما يلي:

- مقاومة التغيير والتمسك بالعادات المألوفة.
- التخوف من التحدي ومواجهة المجهول.
- التبلد الذهني والاكتفاء بما هو مألوف بسبب العزلة وعدم الانفتاح على الآخرين.
- غياب الدوافع الداخلية للإبداع والالتزام بأسلوب معين لحل المشكلات.
- عدم الرغبة في ممارسة التأثير على الآخرين بسبب الخوف من رد فعلهم من الفكرة الإبداعية.
- الجمود والاعتماد على التقليد وعدم القدرة على التجديد.
- الخوف من الفشل الناتج عن ضعف الثقة بالنفس والتأثر بتجارب الآخرين الفاشلة.
- الحواجز النفسية والعاطفية إحساس الفرد بأنه لا قيمة له في الشركة وافتقاره الرغبة والحماس.

ثالثاً: المعوقات البيئية:

وتتعلق بالبيئة المحيطة بالشركة والظروف الخاصة التي تحيط بالفرد ذاته وهي :-

اختلال النشاط الاقتصادي والسياسي وتدهور السياسات التنموية.

الفساد الإداري وعدم وضوح القوانين المتعلقة بالبحث والتطوير.

قلة المعلومات المتوفرة عن المحيط الداخلي والخارجي للشركة.

الصراعات التنظيمية بين العاملين ومقاومتهم للتغيير ما يحد من الاتجاه نحو الإبداع في العمل.

عدم الاستفادة من أنظمة المعلومات بالطريقة التي تضمن الحصول على المعلومات بشكل سريع ومستمر بين الأقسام والوحدات داخل الشركة.

رابعاً: المعوقات الاجتماعية:

وتتضمن العادات والتقاليد في المجتمع السائدة من أهمها: -

العادات والأعراف التي تقسو على من يفكر وتقيد حرية الفرد في التغيير والتطوير.

سوء الظروف الاقتصادية التي يعيشها الفرد وعدم كفاية الموارد المادية ما يجعله يفكر في كيفية تلبية الحاجات الأساسية فقط.

ضعف المستوى التعليمي والثقافي وعدم التفتح على بيئات متطور.

سوء المناخ الأسري وما يكتنفه من توتر وتسلط وسيطرة ما يؤثر سلباً على سلوك الأفراد.

نقص الإعلام والإرشاد والتوجيه نظراً لكثرة الضوابط والموانع واعتماد سياسات تسلطية لتسيير شؤون

المنظمات والمجتمع ككل.

الفصل الثالث: المنهجية وطرق البحث

- أولاً: منهجية الدراسة الميدانية.
- ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.
- ثالثاً: أداة الدراسة.
- عرض البيانات.
- القسم الأول: البيانات الشخصية.
- القسم الثاني: فرضيات الدراسة أثر جودة بيئة العمل.

أولاً: منهجية الدراسة الميدانية

سنقوم في هذا الفصل بتحديد مجتمع وعينة الدراسة وكذا التعريف بالأداة المستخدمة في هذه الدراسة واختبار مدى صدقها وثباتها إضافة إلى تحديد الخصائص والسمات المميزة لعينة الدراسة وتستند تلك الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لاهم خصائص وعناصر بيئة العمل الداخلية والخارجية واثرها علي تحقيق الابداع الإداري في إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

يضم مجتمع الدراسة جميع موظفي إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء والبالغ عددهم حوالي 690 موظفا ونظرا لصعوبة الوصول إلى كل الموظفين في إدارة التشغيل والصيانة فقد تم حصر العينة في 120 موظف تم اختيارها عشوائيا من المجتمع الأصلي إذ تم توزيع 120 استبانة على افراد العينة في حين تم استرجاع 100 استبانة صالحة للتحليل ما يمثل نسبة 85 % من الاستبانات الموزعة وهذا حتى تكون الدراسة أكثر موضوعية ومصداقية.

قائمة توزيع اداة الدراسة الاستبانات.

عدد الاستبيانات	الموزعة	المستلمة	المفقودة	تم استبعاد	الاستبيانات السليمة
المجموع	120	100	10	10	100
النسب	%100	%85	%7.5	%7.5	%85

ثالثاً: أداة الدراسة

تم إعداد استبانة لتحقيق أهداف الدراسة حيث تم الاعتماد والاستفادة من الاستبانات المعدة في الدراسات السابقة لتكون استبانة الدراسة من 18 فقرة تم إدراجها تحت محورين رئيسيين بالإضافة إلى المعلومات الشخصية تتمثل هذه المحاور في:

المحور الأول.

البيانات الشخصية ويحتوي على 5 فقرات تناولت سمات وخصائص عينة الدراسة من حيث: النوع والعمر والمؤهل العلمي والمنصب الوظيفي وعدد سنوات الخبرة.

المحور الثاني.

بيئة العمل ودورها في عملية تحقيق الابداع الإداري وتضم ثلاث فروض أساسية يتكون كل فرض من ستة أبعاد وقد تم استخدام مقياس مقاييس رياضية واحصائية لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق - وثبات الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

- الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل

أساسي ودقيق بحيث يعمل عل يحقق التوازن بين محتويات الاستبيان في كل فقراته علي حسب كل فرض.

- صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

عرض البيانات:

فيما يأتي عرض البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الي اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضا موافق نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون إثر بيئة العمل على تحقيق الابداع الإداري بينما نسبة صغيرة من العينة لا يعتقدون بأن البيئة الخاصة بالعمل لا تساعد على تحقيق الابداع الإداري.

القسم الاول: البيانات الشخصية.

وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

أولا: وصف أفراد عينة الدراسة من حيث النوع

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	46	92%
	انثى	4	8%
	المجموع	50	100%

وصف أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الوظيفة	الإدارة العليا	2	4%
	الإدارة الوسطى	2	4%
	موظفي القسم الفني	28	56%
	موظفي القسم التشغيلي	18	36%
	المجموع	50	100%

وصف أفراد عينة الدراسة من حيث العمر

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
العمر	من 30 سنة واطل	20	40%
	من 30 الى 45 سنة	10	20%
	من 45 الى 60 سنة	15	30%
	من 60 فيما فوق	5	10%
	المجموع	50	100%

ثانيا: وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم	20	40%
	بكالوريوس	22	44%
	ماجستير	5	10%
	دكتوراه	3	6%
	المجموع	50	100%

ثالثا: وصف أفراد عينة الدراسة من حيث الخبرة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
الخبرة	من 5 سنة واطل	15	30%
	من 6 الى 10 سنة	10	20%

40%	20	من 11 الي 15 سنة
10%	5	من 16 فيما فوق
100%	50	المجموع

القسم الثاني: فرضيات الدراسة أثر جودة بيئة العمل

المحور الأول: أثر عوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي التدريب - الحوافز والمكافآت - القيادة الادارية -

الرقابة - التكنولوجيا - ظروف العمل) على الإبداع الإداري في بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات

السعودية في محافظة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة			
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
		اطلاقا			
1	أثر بيئة العمل على الهيكل التنظيمي في تحقيق الابداع الإداري	48	20	10	12
2	أثر بيئة العمل على نظام الحوافز والمكافآت في تحقيق الابداع الإداري	32	44	4	12
3	أثر بيئة العمل على القيادة الادارية في تحقيق الابداع الإداري	36	28	8	16
4	أثر بيئة العمل على الرقابة والمتابعة في تحقيق الابداع الإداري	48	24	16	8
5	أثر بيئة العمل على استخدام التكنولوجيا في تحقيق الابداع الإداري	48	20	10	12

6	أثر بيئة العمل على ظروف العمل في تحقيق الابداع الإداري				32	44	4	12	8
---	---	--	--	--	----	----	---	----	---

المحور الثاني: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة بيئة العمل في إدارة التشغيل والصيانة ودرجة الابداع

الإداري داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات بمنطقة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	سهولة وضوح مستويات الهيكل التنظيمي في الشركة	36	28	8	16	12
2	تتميز الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية بغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم.	38	24	16	8	14
3	تعمل الإدارة والشركة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين بيئة العمل	48	20	10	12	10
4	قوم الشركة بتوفير كافة الاحتياجات للموظفين لإنجاز أعمالهم	32	44	4	12	8
5	تعمل الشركة على توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض للحوادث	36	28	8	16	12
6	تشجع الشركة بالمساهمة في إنتاج أفكار ابداعية جديدة في مجال العمل	48	24	16	8	4

المحور الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أفراد العينة حول درجات تأثير أبعاد بيئة العمل على

الإبداع الإداري تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة

الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية

بمنطقة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	44	20	16	10	10
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين وتشجيع الابداع في العمل	20	22	24	16	18
3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك لرفع مستوى الأداء	36	38	12	10	4
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الإبداعية	28	24	14	32	2
5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك بما يتناسب مع قدرات العلمية	44	20	16	10	10
6	القدرة على تقديم أفكار إبداعية جديدة لتطوير بيئة العمل	20	22	24	16	18

الفصل الرابع: نتائج الدراسة وتحليلها والتوصيات

أولاً: ملخص نتائج الدراسة.

ثانياً: عرض البيانات وتحليلها.

أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول:
البيانات الشخصية.

ثانياً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
وفروضها.

ثالثاً: نتائج الدراسة.

رابعاً: توصيات ومقترحات.

خامساً: الخاتمة.

المصادر والمراجع.

الملاحق والاستبانة.

أولاً: ملخص نتائج الدراسة

تم خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمعرفة أثر جودة بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري بإدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء وقد اقتصرَت الدراسة على 100 استبيان صالح للتحليل الإحصائي من أصل 120 استبيان وبعد تفريغ استبيانات البحث واستخدام بعض الأساليب الإحصائية تم اختبار فرضيات البحث الموضوعية حيث اتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها والعناصر المادية على الإبداع الإداري عالجَت الدراسة أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري لدي موظفي إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء حيث يساهم توفير بيئة ملائمة في رفع وتحسين كفاءة وفعالية أداء الافراد العاملين وتسعى الشركة ومن ثم الادارة بشكل عام للبحث عن الاستراتيجيات والبرامج التي تهدف للاستغلال الأمثل لبيئة العمل المرنة والمحافظة عليها والتي تعد مصدر حقيقي للإبداع والابتكار وهذا ما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية لشركة الاتصالات السعودية بالإحساء.

ثانياً: عرض البيانات وتحليلها

فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقاً لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الى اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضاً نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون اثر بيئة العمل علي تحقيق الابداع الإداري بينما نسبة صغيرة من العينة لا يعتقدون بأن البيئة الخاصة بالعمل لا تساعد على تحقيق الابداع الإداري.

اولا: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

: تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث النوع

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	92	92%
	انثى	8	8%
	المجموع	100	100%

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (92) شخص ونسبة مقدارها (92%) في حين كان عدد الإناث فقط (8) إناث ونسبة مقدارها (8%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الوظيفة	الإدارة العليا	4	4%
	الإدارة الوسطى	4	4%
	موظفي القسم الفني	56	56%
	موظفي القسم التشغيلي	36	36%
	المجموع	100	100%

الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الفني حيث بلغ عددهم (56) ونسبة تمثيل بلغت (56%) وتلتها نسبة موظفي قسم التشغيل ونسبة بلغت (36%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (4%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (4) ونسبة مقدارها (4%).

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث العمر

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	من 30 سنة واطل	40	40%
	من 30 الى 45 سنة	20	20%
	من 45 الى 60 سنة	30	30%
	من 60 فيما فوق	10	10%
	المجموع	100	100%

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 30 سنة واطل حيث بلغ عددهم (40) بنسبة مقدارها (40%) تلتها الفئة العمرية 30 إلى من 45 سنة بنسبة (20%) وجاءت نسبة من هم في الأعمار من 45 إلى 60 سنة 30% من مجمل عينة الدراسة اما بالنسبة الأعمار أكبر من 60 عام فيما فوق بنسبة مقدارها (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الى الفئات الأقل عمرا.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم	40	40%
	بكالوريوس	44	44%
	ماجستير	10	10%
	دكتوراه	6	6%
	المجموع	100	100%

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (44) بنسبة تمثيل بلغت (44%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم بنسبة بلغت (40%) تلتها

نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) أما نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه والتي بلغ عدد أفرادها (6) ونسبة مقدارها (6%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة	من 5 سنة وقل	30	30%
	من 6 الي 10 سنة	20	20%
	من 11 الي 15 سنة	40	40%
	من 16 فيما فوق	10	10%
	المجموع	100	100%

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة من 11-15 سنة فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد ونسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 سنة فأقل فقد بلغت نسبتها (30%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 16 سنة فقد بلغت نسبتهم (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبياً.

ثانياً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لآراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية

المحور الأول: أثر عوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي التدريب - الحوافز والمكافآت - القيادة الادارية - الرقابة - التكنولوجيا - ظروف العمل) على الإبداع الإداري في بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	أثر بيئة العمل على الهيكل التنظيمي في تحقيق الابداع الإداري	48	20	10	12	10
2	أثر بيئة العمل على نظام الحوافز والمكافآت في تحقيق الابداع الإداري	32	44	4	12	8
3	أثر بيئة العمل على القيادة الادارية في تحقيق الابداع الإداري	36	28	8	16	12
4	أثر بيئة العمل على الرقابة والمتابعة في تحقيق الابداع الإداري	48	24	16	8	4
5	أثر بيئة العمل على استخدام التكنولوجيا في تحقيق الابداع الإداري	48	20	10	12	10
6	أثر بيئة العمل على ظروف العمل في تحقيق الابداع الإداري	32	44	4	12	8
الإجمالي		244	180	52	72	52
الانحراف المعياري		8.16	11.24	4.50	2.53	2.73
النسبة		41%	30%	9%	12%	9%
الوسط الحسابي		40.67	30.00	8.67	12.00	8.67
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة أثر عوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي التدريب - الحوافز والمكافآت - القيادة الادارية - الرقابة - التكنولوجيا - ظروف العمل) على الإبداع الإداري في بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 40.67 الي 8.67 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 40.67 وانحراف معيار 8.16 وبنسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 30 وانحراف معيار 11.24 وبنسبة 30% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) ودرجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.67 لكلاهما وانحراف معيار 4.50 للمحايد و 2.73 للغير موافق اطلاقا وبنسبة 9% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف لكلاهما.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية أثر عوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي التدريب - الحوافز والمكافآت - القيادة الادارية - الرقابة - التكنولوجيا - ظروف العمل) على الإبداع الإداري في بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية في محافظة الاحساء من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

المحور الثاني: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة بيئة العمل في إدارة التشغيل والصيانة ودرجة الابداع الإداري داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات بمنطقة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	سهولة وضوح مستويات الهيكل التنظيمي في الشركة	36	28	8	16	12

2	تتميز الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية بغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم.	38	24	16	8	14
3	تعمل الإدارة والشركة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين بيئة العمل	48	20	10	12	10
4	قوم الشركة بتوفير كافة الاحتياجات للموظفين لإنجاز أعمالهم	32	44	4	12	8
5	تعمل الشركة على توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض للحوادث	36	28	8	16	12
6	تشجع الشركة بالمساهمة في إنتاج أفكار ابداعية جديدة في مجال العمل	48	24	16	8	4
الإجمالي		238	168	62	72	60
الانحراف المعياري		6.74	8.39	4.80	3.58	3.58
النسبة		40%	28%	10%	12%	10%
الوسط الحسابي		39.67	28.00	10.33	12.00	10.00
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة بيئة العمل في إدارة التشغيل والصيانة ودرجة الابداع الإداري داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات بمنطقة الاحساء. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 39.67 الي 10 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 39.67 وانحراف معيار 6.74 وبنسبة 40% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 8.39 وبنسبة 28% وبدرجة أهمية عالية

اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 10 وانحراف معيار 3.58 وبنسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة بيئة العمل في إدارة التشغيل والصيانة ودرجة الابداع الإداري داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات بمنطقة الاحساء. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول

المحور الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير أبعاد بيئة العمل على الإبداع الإداري تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمنطقة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة الشعور أنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	44	20	16	10	10
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين وتشجيع الابداع في العمل	20	22	24	16	18
3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك لرفع مستوى الأداء	36	38	12	10	4
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الإبداعية	28	24	14	32	2

5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك بما يتناسب مع قدرات العلمية	44	20	16	10	10
6	القدرة على تقديم أفكار إبداعية جديدة لتطوير بيئة العمل	20	22	24	16	18
الإجمالي		192	146	106	94	62
الانحراف المعياري		11.0	6.9	5.1	8.5	6.7
النسبة		32%	24%	18%	16%	10%
الوسط الحسابي		32.0	24.3	17.7	15.7	10.3
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	متوسط	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير أبعاد بيئة العمل على الإبداع الإداري تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمنطقة الاحساء, إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير 21 بين 32 الي 10.3 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 11 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 24.3 وانحراف معيار 5.1 وبنسبة 24% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 10.3 وانحراف معيار 6.7 وبنسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير أبعاد بيئة العمل على الإبداع الإداري تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمنطقة الاحساء من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

ثالثاً: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نوردتها على النحو التالي:

1. بيئة العمل الداخلية تمثل إحدى التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي مؤسسة مواجهتها بغض النظر عن نشاطها أو نطاق عملها.
2. تعتبر بيئة العمل الحيز والمحيط الذي يعمل فيه الإداري داخل الشركة فهي تعتبر عاملاً مهماً في تحقيق طموحاته وأهدافه خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود.
3. تساعد تهيئة بيئة العمل في تكريس الوقت والجهد كما تساعد في توجيه وحصر الفكر في الانجاز الدقيق.
4. وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وابداع وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري وتبرئ العمل.
5. الفعال الذي يساعد على تحقيق الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة.
6. على الشركة التي تسعى للبقاء والاستمرار اعتماد الإبداع أسلوب عملها وممارستها.
7. يعتبر الإبداع الإداري جزءاً لا يتجزأ من ثقافة أي منظمة تسعى للنجاح كونه يحتل موقع القلب في ممارسة أنشطتها وعملياتها كما أنه يساعد الشركة على التكيف مع كافة التغيرات البيئية المحيطة بها.
8. المؤسسات والمنظمات لها التأثير الأكبر على مستوى ابتكار وابداع الموظفين والعاملين حيث كانت بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك على خلاف إذا كانت بيئة مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تسهم في جعلهم يبتكرون ويبدعون.
9. المنظمات التي لا يمكنها ان تقدم اقل القليل للموظفين سوى الرواتب هي سوف تسقط عاجلاً أم آجلاً.

10. السلامة والرقابة والوقاية اهم بكثير ما تنتجه المنظمات فالإبداع الوظيفي يبني إذا كانت بيئة

العمل أكثر أمنا وراحة.

رابعاً: توصيات ومقترحات:

1. الاهتمام بزيادة نشر روح الفريق ضمن بيئة العمل حتى تبدو أكثر حيوية لتعطي وتنتج أكثر.
2. اتباع الانظمة والتعليمات حرصاً على سلامة العاملين وتجنباً لحدوث أي اصابة عمل اثناء العملية الإنتاجية والخدمية.
3. ادخال نظام المحفزات والمكافئات والعلوات على الرواتب ضمن انظمة العمل الادارية مما يدعم الابداع داخل إدارة التشغيل والصيانة لزيادة كفاءة الانتاج وزيادة الابداع الوظيفي.
5. الاهتمام بمواكبة الحضارة والتقدم والعمل على استبدال الآلات القديمة بالحديثة المتطورة أكثر ذات تكنولوجيا مستحدثة توفر الوقت والجهد والمال.
6. استبدال الكوادر البشرية العاملة من عادية الى مبتكرة تنمي الشركة والاسرة التنظيمية كاملة وترفع للأداء الى المستوى المطلوب.
7. ضرورة إعداد برامج تدريبية هادفة من أجل تدعيم السلوك الإبداعي وتحقيق نتائج أفضل.
8. تحسين العوامل السلبية الأخرى الخاصة بعناصر البيئة الداخلية من أجل الإبداع أكثر.
9. تكوين العاملين من أجل التكيف مع البيئة الحالية بأبعادها المتغيرة باستمرار.
10. إتباع نمط قيادي مرن وتحسين نظام الرقابة واستعماله من أجل توجيه سلوك الموظفين وتصحيح أخطائهم.

خامساً: الخاتمة:

وتسعى إدارة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات السعودية بالإحساء إلى تحقيق أهدافها في وقتنا الحالي تحتاج إلى أفكار حديثة ومتطورة عن ذي قبل لتواكب العصر وهو الذي يأتي من خلال الابداع الوظيفي المتمثل بأفكار ابداعية واساليب مستحدثة جديدة تستخدم التكنولوجيا في كافة مجريات العملية الانتاجية والتي اسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الإداري من خلال توفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية ترتبط بيئة العمل بالتطور والابداع الوظيفي بشكل كبير من خلال الابداع الوظيفي المتمثل بأفكار ابداعية واساليب مستحدثة جديدة تستخدم التكنولوجيا في كافة مجريات العملية الانتاجية وهذا هو الذي سوف الشركة عن غيرها ولاشك أن وجود بيئة عمل ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعد مقوماً أساسياً لنجاح أية شركة فتوفير بيئة عمل مناسبة تحقق للشركة مستويات عالية من الأداء فالتطور الإنتاجي والمهني والآلات والمعدات المبتكرة والتطور التكنولوجي السريع هذا لم يأتي من فراغ بل من خلال عقل بشري مدبر ومبتكر رفع مكانتها وزاد من قيمتها الانتاجية وما تتضمنه من مجالات كالهياكل التنظيمية والثقافة التنظيمية السائدة والتكنولوجيا المتاحة فضلاً عن موارد الشركة المتوفرة والمتاحة بحيث تكون قادرة على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في محيطها الداخلي ومع البيئة الخارجية المحيطة بها وترفع من مستوى الأداء الإداري لتحقيق أهداف إدارة التشغيل والصيانة المرسومة فللابداع سبب مهم في مستوى بيئة العمل التي يعمل بها كلما تحسنت بيئة العمل كلما تقدم الشركة بأفكار جديدة ومستحدثة فالإبداع الإداري منظومة متكاملة تشترك فيها الشركة الإدارية وافراد التنظيم من المستويات الإدارية العليا والوسطى والتشغيلية فالتطور الإنتاجي.

والمهني والآلات والمعدات المبتكرة والتطور التكنولوجي السريع هذا لم يأتي من فراغ بل من خلال عقل بشري مدبر ومبتكر وتعتبر إدارة بيئة العمل هي العنصر الفاعلي في أداء الشركة ومن ثم كان لابد وان تتجه الى التطوير حتى تحقق الإدارة أهدافها والتي تتماشى مع اهداف الشركة.

المصادر والمراجع:

1. احمد نبيل فرحات (قياس انتاجية الموظفين وطرق رفعها) ديسمبر 2013.
2. إسماعيل مودة إسماعيل حسن 2014 أثر بيئة العمل في الإبداع الإداري.
3. النمر سعود بن محمد وآخرون الإدارة العامة: الأسس والوظائف الرياض 2006 م.
4. بلال خلف الإبداع الإداري ط 1 دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان الأردن - 2011.
5. بن رحمون سهام بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي 2014.
6. حريم حسين ومنصور ياسر 2006 إدراك العاملين لخصائص البيئة التنظيمية الداخلية ومدى تشجيعها للإبداع التنظيمي.
7. د- محمد عبد الوهاب حسن عثماوي دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري 2014.
8. د-هند لبصير أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد 2016.
9. سفيان/مؤطر 2021 أثر بيئة العمل في تحقيق الإبداع الإداري.
10. صايبي وفاء 2019 أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري.
11. صلاح التلاوي (الإدارة الاستراتيجية في منظمات الاعمال) 2021م.
12. صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك التنظيمي - مدخل تطبيقي معاصر مصر 2008م.
13. القحطاني سعد بن سعيد بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض - 2012.
14. كاظم محمود منظمة المعرفة دار صفاء للنشر والتوزيع عمان الأردن 2010.
15. محمد سعد فهد المشوط أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري يناير 2011 م.
16. مرام احمد علي 2020 "أثر القيادة الادارية على جودة بيئة العمل والابداع الإداري" الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية.
17. مروان حسن 2016 دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من حالة الاحتراق الوظيفي.
18. نورس عتوم 2020 - تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري.
19. نورس عتوم 2020 "تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري.

20. هاشم عيسى 2017 أثر ابعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية.
21. وليد حميد رشيد الأميري تقييم وتطوير نظام تقويم اداء العاملين عمان الأردن 2016 م.
22. وليد حميد رشيد الأميري تقييم وتطوير نظام تقويم اداء العاملين عمان الأردن 2016 م.

المراجع الأجنبية

1. Marloes, 2008 Transformational Leadership and Innovative Work Behavior: Exploring the Relevance of Gender Differences
2. Saros, et...al, 2008 Building a climate for innovation through transformational leadership and organizational culture
3. Tjosvold, D. 1984. Effects of crisis orientation on managers' approach to controversy in decision making.
4. Tombaugh, J. R., & White, L. P. 1990. Downsizing: An empirical assessment of survivors' perceptions in a post lay off environment
5. Westermann & Simmons, 2007 The Effects of Work Environment on the Personality-Performance Relationship: An Exploratory study

كلية الإدارة

ماجستير الإدارة

الاستبانة

"أثر جودة بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري بإدارة التشغيل والصيانة في شركة

الاتصالات السعودية بالإحساء"

السادة موظفي الشركة السعودية للاتصالات بالأحساء إدارة التشغيل والصيانة بالشركة بالإشارة إلى الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة على أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج ليتم معالجة نقاط الضعف والسلبيات الموجودة والتزامنا تجاهكم ان نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات التي تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحسين بيئة العمل واثرها على تحقيق الابداع الإداري في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية بمحافظة الاحساء.

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	سنة الي 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر
--------------	-----------	------	-------	-------	----------

--	--	--	--	--	--

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكثر من 60

البيانات الوظيفية

الإدارة – القسم	
مسمى الوظيفة الحالية	

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات

التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

المحور الاول: أثر عوامل بيئة العمل (الهيكل التنظيمي التدريب - الحوافز والمكافآت - القيادة الادارية –

الرقابة – التكنولوجيا - ظروف العمل) على الإبداع الإداري في بادرة التشغيل والصيانة في شركة الاتصالات

السعودية في محافظة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة
---	---------	---------------

	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	أثر بيئة العمل على الهيكل التنظيمي في تحقيق الابداع الإداري					
2	أثر بيئة العمل على نظام الحوافز والمكافئات في تحقيق الابداع الإداري					
3	أثر بيئة العمل على القيادة الادارية في تحقيق الابداع الإداري					
4	أثر بيئة العمل على الرقابة والمتابعة في تحقيق الابداع الإداري					
5	أثر بيئة العمل على استخدام التكنولوجيا في تحقيق الابداع الإداري					
6	أثر بيئة العمل على ظروف العمل في تحقيق الابداع الإداري					

المحور الثاني: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة بيئة العمل في إدارة التشغيل والصيانة ودرجة الابداع

الإداري داخل إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات بمنطقة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا

1	سهولة وضوح مستويات الهيكل التنظيمي في الشركة					
2	تتميز الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية بغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم.					
3	تعمل الإدارة والشركة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين بيئة العمل					
4	قوم الشركة بتوفير كافة الاحتياجات للموظفين لإنجاز أعمالهم					
5	تعمل الشركة على توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض للحوادث					
6	تشجع الشركة بالمساهمة في إنتاج أفكار ابداعية جديدة في مجال العمل					

المحور الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير أبعاد بيئة العمل على

الإبداع الإداري تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة

الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في إدارة التشغيل والصيانة بشركة الاتصالات السعودية

بمنطقة الاحساء.

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
		جدا			موافق	

					1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي
					2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين وتشجيع الابداع في العمل
					3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك لرفع مستوى الأداء
					4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الإبداعية
					5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك بما يتناسب مع قدرات العلمية
					6	القدرة على تقديم أفكار إبداعية جديدة لتطوير بيئة العمل

ما هي مقترحاتك الخاصة لتحسين بيئة العمل لتحقيق الابداع الإداري في إدارة التشغيل والصيانة في الشركة

السعودية للاتصالات بمحافظة الاحساء:

1- .

2- .

3- .

4- .

5- .

6- .

اشراف الدكتور

القائمون بالدراسة

د. وليد سليمان

(1) محمد خالد الاكلي

(2) مزنة عبد العزيز سعد

(3) شاهين عبد العزيز سالم

للتواصل رقم الجوال /